



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1155, 2019

BMKG. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat .

PERATURAN BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 13 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA,

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, perlu diatur mengenai pedoman survei kepuasan masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2009 tentang Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5058);

2. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2008 tentang Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika;

3. Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 555);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
4. Unit Kerja Pengelola SKM yang selanjutnya disingkat UKP SKM adalah unit kerja eselon II di lingkungan Sekretariat Utama Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika yang mempunyai tugas dan diberikan tanggung jawab untuk mengelola SKM.

5. Unsur SKM adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Lembaga Lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei.
7. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
10. Unit PTSP Daerah adalah PTSP yang berkedudukan di Unit Pelaksana Teknis.
11. Koordinator Stasiun Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika di Setiap Provinsi di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika yang selanjutnya disebut Koordinator Stasiun Provinsi adalah Stasiun Meteorologi, Stasiun Klimatologi atau Stasiun Geofisika yang telah ditunjuk untuk mengoordinasikan penyusunan Rencana Kerja Tahun Anggaran (RKA) dan pelaksanaan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) di masing-masing provinsi dan mengoordinasikan kegiatan pelayanan Unit Pelaksana Teknis Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika dengan Pemerintah Daerah setempat.
12. Instansi Terkait adalah satuan kerja/satuan organisasi kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, kesekretariatan lembaga tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah,

termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara, dan badan usaha.

13. Badan adalah instansi pemerintah yang bertugas dan bertanggung jawab di bidang meteorologi, klimatologi, dan geofisika.
14. Kepala Badan adalah kepala yang bertugas dan bertanggung jawab di bidang meteorologi, klimatologi, dan geofisika.

Pasal 2

- (1) Pengelolaan SKM dilakukan oleh UKP SKM.
- (2) UKP SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan di unit organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang rencana dan tarif, program dan anggaran, pemantauan dan evaluasi, serta penyusunan laporan.

BAB II PERSIAPAN

Pasal 3

Sebelum melaksanakan SKM, UKP SKM harus melakukan persiapan melalui:

- a. penetapan pelaksana;
- b. metode dan teknik SKM; dan
- c. penetapan jumlah Responden dan lokasi pengumpulan kuesioner.

Bagian Kesatu Penetapan Pelaksana

Pasal 4

- (1) SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a dapat dilakukan secara:
 - a. mandiri; atau
 - b. bekerja sama dengan Lembaga Lain.

- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui penetapan pelaksana.

Pasal 5

- (1) Dalam hal SKM dilakukan secara mandiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a, UKP SKM menetapkan tim pengelola SKM sebagai pelaksana.
- (2) Tim pengelola SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. pengarah;
 - b. pelaksana; dan
 - c. sekretariat.
- (3) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan oleh pimpinan tinggi pratama.
- (4) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b terdiri atas:
 - a. ketua; dan
 - b. anggota sebagai surveyor paling banyak berjumlah 5 (lima) orang.
- (5) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c paling banyak berjumlah 3 (tiga) orang.
- (6) Tim pengelola SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Sekretaris Utama.

Pasal 6

- (1) Dalam hal SKM dilakukan melalui kerja sama dengan Lembaga Lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, UKP SKM melakukan perjanjian kerja sama dengan Lembaga Lain.
- (2) Lembaga Lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Badan Pusat Statistik;
 - b. perguruan tinggi;
 - c. lembaga swadaya masyarakat; dan/atau
 - d. pelaku usaha.